

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W HAJNÓWCE ZA ROK 2008

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U z 2007 r. Nr 50 poz. 331 ze zm.),

1. **Wprowadzenie.**

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów niniejsze sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia 2008 r. do dnia 31 grudnia 2008 r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Hajnówce został powołany uchwałą Nr XIII/66/04 Rady Powiatu Hajnowskiego z dnia 20 lutego 2004r.

Miejscem wykonywania pracy Rzecznika jest Starostwo Powiatowe w Hajnówce, ul. A. Zina 1.

Zgodnie z przepisami ustawy o samorządzie powiatowym ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. W oparciu o przepisy wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy uznać, iż podstawowym i nadrzędnym celem Rzecznika Konsumentów jest: **ochrona praw i interesów konsumentów.**

Powiatowy rzecznik konsumentów **wykonuje ustawowe zadania Powiatu** w zakresie ochrony konsumentów oraz kreuje i realizuje politykę konsumencką Powiatu Hajnowskiego.

Kompetencje rzecznika mają przede wszystkim charakter doradczy, których zakres określają ustawy, akty wykonawcze do ustaw oraz orzecznictwo Sądu Najwyższego i orzecznictwo Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Podstawowe zadania rzecznika konsumentów to:

- udzielanie porad i informacji,
- występowanie w imieniu i na rzecz konsumentów do przedsiębiorców, podejmując w ten sposób interwencję i próbę mediacji, czyli zastępuje konsumentów w sporach z przedsiębiorcami,
- udzielanie pomocy w kierowaniu spraw na drogę sądową.

2. ***Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów***

Działania moje w większości polegały na udzielaniu porad i informacji, co jest głównym ustawowym zadaniem rzecznika. Informowałam konsumentów o przysługujących im prawach, radziłam z jakich roszczeń najlepiej korzystać, interpretowałam przepisy. Często w biurze sporządzałam pisma czy protokoły reklamacyjne.

Konsumenci zwracali się przede wszystkim z zapytaniami dotyczącymi regulacji prawnej reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową lub gwarancji. Część osób chciała zorientować się, jakie uprawnienia im przysługują, inni zaś zwracali się z prośbą o interwencję w konkretnej sprawie.

3. Formy udzielania pomocy przez rzecznika

Porady i informacje udzielane są telefonicznie, bądź bezpośrednio osobom zgłaszającym się osobiście do biura rzecznika. Wystąpienia do przedsiębiorców mają z reguły formę pisemną. W korespondencji rzecznik odnosi się do obowiązującego stanu prawnego dotyczącego przedmiotowej sprawy, wskazuje na uprawnienia konsumenta oraz obowiązki przedsiębiorcy i wzywa go do ich spełnienia.

W 2008 roku ogółem zarejestrowano 345 spraw związanych z bezpłatnym poradnictwem i informacją prawną. Wszystkie sprawy zaczynały się poradą konsumencką. Rzecznik założył, że prowadzone przez niego działania będą miały na celu przede wszystkim aktywizowanie i edukowanie konsumentów. Dlatego konsument zgłaszający się do Rzecznika, jest zachęcany do samodzielnego załatwienia sprawy. Specjalnie dla tych konsumentów rzecznik posiada opracowany druk zgłoszenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, który jest w miarę potrzeby sukcesywnie wydawany. Kiedy widać, że konsument nie radzi sobie – szczególnie, gdy jest to osoba w starszym wieku - Rzecznik występuje w jego imieniu do przedsiębiorcy telefonicznie bądź pisemnie, czy też przygotowuje pismo, a konsument je podpisuje. Każda porada kończy się zaproszeniem do ponownego nawiązania kontaktu z Rzecznikiem i często konsument kontaktuje się z Rzecznikiem kilka razy w tej samej sprawie, czy to osobiście, czy telefonicznie.

Największą grupę wśród spraw konsumenckich stanowiły sprawy dotyczące sprzedaży obuwia i odzieży, następnie artykułów AGD i RTV, sprzętu komputerowego. Udzielałam również porad w zakresie usług telekomunikacyjnych, telefonii komórkowej oraz usług ubezpieczeniowych i bankowych.

W 2008 roku w stosunku do roku poprzedniego odnotowano bardzo znaczny wzrost ilości udzielonych porad związanych z zawieraniem umów poza lokalem i na odległość.

Drugą grupę zapytań stanowią pytania dotyczące sprzedaży konsumenckiej. Obowiązująca ustawa budzi wiele wątpliwości i tak z dużym rozczarowaniem konsumenci przyjmują do wiadomości fakt, że zakupiony sprzęt – towar po sprawdzeniu w domu okazuje się zbyteczny (bez wad) nie mogą z niego zrezygnować w terminie kilku najbliższych od daty zakupu. Z tego powodu informowałam konsumentów, że nie przysługuje takie uprawnienie a ewentualny zwrot towaru uzależniony jest od dobrej woli sprzedawcy. Dużo niewiedzy jest na temat samego trybu składania i rozpatrywania reklamacji: terminu, odsyłania do producenta i ponownego składania reklamacji - odwołania. Duża ilość

zapytań dotyczy uprawnień z gwarancji i różnic z niezgodnością towaru z umową, oraz czy termin reklamacji liczymy w dniach kalendarzowych czy roboczych.

Konsumenci oddają sprzęt tylko do naprawy gwarancyjnej, nie czytając karty gwarancyjnej tym samym nie znają swoich praw. Nie wiedzą, że można reklamację zgłosić do sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową. Sprzedawca ma obowiązek w terminie 14 dni od dnia złożenia zgłoszenia reklamacyjnego powiadomić reklamującego o sposobie rozpoznania reklamacji.

Do biura rzecznika zgłaszali się konsumenci po podpisaniu umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

W 2008 r. Rzecznik głównie udzielał porad i wskazywał, z jakich roszczeń korzystać. Ponadto przygotowywał pisma reklamacyjne, pisma do rzeczoznawców, oświadczenia rezygnacji z warunków gwarancyjnych i przejście na warunki niezgodności towaru z umową. Osoby zgłaszające się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów są nie tylko informowane o przysługujących im uprawnieniach ale i o obowiązkach sprzedawcy. W miarę potrzeby otrzymują fragmenty tekstu ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, a także broszury i informacje wydawane przez UOKiK i Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.

4. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów rzecznik występował pisemnie o opinie i informacje; prowadził także telefoniczne mediacje.

Wystąpienia dotyczyły między innymi tematów jak:

- umowy kupna – sprzedaży
- wysokość świadczenia z umów zaopatrzenia dzieci,
- umowy kredytu,
- usługi telefoniczne - zawyżone rachunki telefoniczne,
- reklamacje obuwia,
- umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa,
- reklamacje sprzętu RTV i AGD,
- reklamacja źle wykonanej usługi budowlanej,
- reklamacje sprzętu komputerowego

Na podstawie tabeli stanowiącej zał. Nr 2 do sprawozdania stwierdzam że, na 21 wystąpień do przedsiębiorców większość spraw zostało załatwionych pozytywnie, jedna sprawa jest w toku.

W kilku sprawach, w których przeprowadzałam interwencje i rozmowy z przedsiębiorcami, nie posiadam wiadomości co do sposobu

ostatecznego załatwienia sprawy, gdyż konsumenci nie mają obowiązku informować o załatwionej sprawie. W kilku sprawach sami konsumenci zrezygnowali z dalszego dochodzenia swoich praw tłumacząc to brakiem czasu lub zbyt niską dla nich wartością przedmiotu sporu.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczącego się postępowania.

Rzecznik nie występował z powództwami do sądu. Alternatywą tego rodzaju postępowania jest pomoc Rzecznika polegająca na przygotowaniu konsumentom pozwów oraz innej dokumentacji niezbędnej w postępowaniu przez sądami. W roku 2008 Rzecznik w 3 przypadkach przygotował konsumentom pozwy w postępowaniu uproszczonym. Dotyczyły one reklamacji obuwia, sprzętu AGD i RTV. (tabela - zał. nr 3 do sprawozdania)

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Jednym z zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest również prowadzenie edukacji konsumenckiej.

I tak działania te w okresie sprawozdawczym przedstawiają się następująco:

Na łamach Samorządowego Serwisu Informacyjnego zamieszczane są artykuły o tematyce konsumenckiej.

Rzecznik uczestniczy w realizowanym przez Stowarzyszenie Samorządów Euroregionu Puszcza Białowieska projekcie „Spotkajmy się na ulicy Wiejskiej”. Projekt ten wspiera działania na rzecz skutecznej edukacji konsumenckiej. W ramach projektu rzecznik przeprowadził cykl szkoleń dla mieszkańców Powiatu Hajnowskiego.

Na stronie internetowej powiatu www.powiat.hajnowka.pl w zakładce „rzecznik konsumentów radzi” prowadzona jest sukcesywnie działalność poradnicza.

7. Wnioski.

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2008 r., podobnie jak w poprzednich okresach sprawozdawczych, dotyczyła ochrony praw i interesów konsumentów w indywidualnych sprawach, w których zainteresowani zwrócili się o pomoc lub informacje.

Wiele spraw zakończyło się dobrowolnym spełnieniem przez przedsiębiorców uzasadnionych roszczeń konsumentów po uzyskaniu porady lub wskutek telefonicznej interwencji rzecznika. Przedsiębiorcy

odpowiedzieli na większość pisemnych wystąpień, bądź też nie udzielając odpowiedzi rzecznikowi spełnili żądania konsumentów.

W 2009 roku Rzecznik będzie nadal starał się pomagać w sprawach indywidualnych, a także poprawiać świadomość konsumencką lokalnego społeczeństwa, bowiem podstawowym problemem z jakim borykają się konsumenci jest brak, zarówno przez nich, jak i przez sprzedawców znajomości obowiązujących przepisów.

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
I. Usługi, w tym:				
bankowe		1		1
ubezpieczeniowe		3		3
systemy argentyńskie				
inne finansowe	1	2		3
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	12	7		19
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
informatyczne		2		2
motoryzacyjne (serwis)		2		2
turystyczne i hotelarskie	2	1		3
pralnicze				
remontowo - budowlane				
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne			1	1
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	1	4		5
sprzęt RTV i AGD	82	13		95
sprzęt komputerowy	8	2		10
odzież	27	4		31
obuwie	34	22		56
samochody i akcesoria	2			2
nieruchomości				
materiały budowlane		1		1
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze	2	1		3
biżuteria		1		1
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	13	7		20
Inne				
III. Umowy poza lok. i na odległość	49	38		87

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	6	4	2	
bankowe	1	1		
ubezpieczeniowe	1		1	
systemy argentyńskie				
inne finansowe	1		1	
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)				
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)	1	1		
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo - budowlane	2	2		
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:	15	9	5	1
wyposażenie wnętrz				
sprzęt RTV i AGD	5	3	2	
sprzęt komputerowy	2	2		
odzież	1	1		
obuwie	3	1	1	1
samochody i akcesoria				
nieruchomości				
materiały budowlane				
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD	1	1		
telefony komórkowe	2		2	
Inne	1	1		
III. Umowy poza lok. i na odległość	0	0	0	0

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				0
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				0
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				3
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług				0
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				0
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				0
7.	Inne				0
	RAZEM				3